



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación

Para la Obtención del Título de:

Licenciada Portuaria y Aduanera Mención Administración Portuaria.

Tema:

**Propuesta de Mejoramiento de Servicios de Carga Comercial en el Puerto
de Guayaquil, Año 2020-2021.**

Autora:

Patricia Elizabeth Bohórquez España

Directora del Trabajo de Titulación:

Ing. María Claudia Rivas., MSc.

2022

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Gracias a mis padres por su apoyo y amor incondicional en cada etapa de mi vida, son mi fuerza y el motor para no rendirme, pero sobre todo agradezco a Dios por brindarme siempre sabiduría para poder lograr mis metas, y gracias a mis hermanos y amistades que me acompañaron a lo largo de estos años.

DEDICATORIA

Dedico este artículo a mi mami Mary por ser la mejor amiga, consejera y por brindarme en todo momento palabras de aliento, también a mi papito, por su constante esfuerzo y ser el mayor ejemplo de superación y admiración en mi vida, siendo ellos mi inspiración para lograr mis propósitos.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor.

Patricia Elizabeth Bohórquez España

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE SERVICIOS DE CARGA COMERCIAL EN EL PUERTO DE GUAYAQUIL, AÑO 2020-2021.

Patricia Elizabeth Bohórquez España.
Patriciabohorqueze@gmail.com

RESUMEN

Este artículo tuvo como objetivo fundamental realizar una propuesta de mejoramiento de servicios de carga comercial en el Puerto de Guayaquil. Con un diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo y método deductivo, se optó por la técnica de encuesta realizada a los trabajadores, se encontró que el puerto no posee la ubicación adecuada para el desarrollo de los servicios de carga comercial, porque las instalaciones e infraestructura para buques como para carga no son suficientes y/o adecuadas. Como resultado de las encuestas realizadas el 33% afirmaron que la infraestructura debe mejorarse, así mismo el 57% se consideró que el proceso interno de la logística es regular, igualmente el 60% aseguró que la ubicación del Puerto no es adecuada, por lo cual las estrategias propuestas estuvieron enmarcadas hacia la mejora de la infraestructura y de los procesos logísticos.

Palabras Clave: Mejora, Infraestructura, Logística, Puerto de Guayaquil.

INTRODUCCIÓN

El Puerto Marítimo de Guayaquil es una de los principales puertos que tiene el Ecuador, por lo cual es imperativo identificar los factores que afectan a los servicios de carga comercial. En este sentido, se ha detectado que existe la ausencia de muelles disponibles, lo cual genera aumento en los tiempos de espera que representa un costo adicional importante. Otro aspecto encontrado, fue errores de controles e inspecciones obligatorias lo cual con lleva a problemas como robo y tráfico de drogas.

Se puede establecer que hay deficiencias en el sistema de control y planificación del área operativa, además, de su proceso administrativo es lento, donde sin lugar a duda repercuten otras áreas dando como resultados pérdidas económicas.

Debido a todos estos inconvenientes del puerto de Guayaquil, es necesario proponer mejoras en los servicios para que los buques de carga de gran calado atraquen sin ningún inconveniente, trayendo consigo carga comercial en gran volumen y costos altamente representativos, de tal forma que favorezca al puerto y crezca cada vez más, y así aumentar beneficios monetarios. Por lo tanto, se planteó la siguiente interrogante: ¿De qué manera la propuesta de mejoramiento de los servicios a cargas comerciales beneficiará al puerto de Guayaquil?

OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Desarrollar una propuesta de mejora en los servicios de carga comerciales en el Puerto de Guayaquil, con el fin optimizar los procesos portuarios, periodo 2020-2021.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los fundamentos teóricos relacionados con la mejora de gestión de procesos.
- Diagnosticar las principales actividades ejecutadas por las distintas áreas del puerto.
- Proponer estrategias para el control y calidad de los servicios de carga comerciales.

MARCO TEÓRICO

De acuerdo con la investigación realizada por Vallejo (2015) el puerto de Manta hoy en día es el primer puerto turístico y pesquero del Ecuador, sin embargo, no cuenta con el equipamiento o la infraestructura para recibir navíos de gran calado, pese a tener una ubicación estratégica. El principal propósito fue elaborar una propuesta de mejoramiento de los servicios de carga comercial en el puerto de Manta 2015. La metodología que se empleó fue un estudio descriptivo de tipo documental mediante el método inductivo y deductivo. La población fue de 328 usuarios entre exportadores e importadores, los autores trabajaron con una muestra de 89 personas, utilizando la encuesta como técnica de recolección de información. Resultados: posee dos muelles que suman 80 metros capaces de recibir hasta 4 embarcaciones, un muelle marginal, 119.012m² de área para almacenamiento, además de contar con 17 agencias navieras importadoras y 12 agencias exportadoras el 20% de las empresas pertenecen al sector de servicios, seguido del 19% al sector industrial, el 54% de los envíos y recepción de mercancía se realiza a través del puerto de Guayaquil, la principal fortaleza del puerto de Manta es la infraestructura, el 24% de la carga se envía a EEUU.

Por otra parte, en el trabajo realizado por Gonzales (2018) se efectuó un diagnóstico de la situación inicial de la empresa para corroborar la problemática mediante entrevista al personal, gracias a la aplicación de la herramienta de diagrama de Lean Manufacturing y Seis Sigma este diagnóstico se realizó al área de operaciones y administración. Posteriormente, se realizó la propuesta de mejora apoyada en la metodología 5s, del cual se logró realizar el 60% que fueron las primeras fases y las dos últimas en propuestas.

3.1. Mejora de procesos

La gestión de procesos requiere constantemente eficiencia en todos sus procesos productivos, evalúa y por tanto implementa medidas que contribuyan a este objetivo. La gestión de procesos es el control y mejora continua de los procesos productivos de una empresa. Cuando hablamos de gestión de procesos, nos referimos directamente a los procesos de producción. Por otra parte, la gestión de procesos proporciona una visión y herramientas que se pueden utilizar para mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades del cliente (Lopez E. , 2018).

En los últimos años, la mejora de procesos se ha convertido en una de las máximas prioridades de las empresas. La consolidación de nuevas tecnologías, la necesidad de reducir costos y las nuevas formas de trabajar fueron los principales catalizadores de la necesidad de mejorar la eficiencia de los procesos comerciales (Pozo, 2018).

3.2. Optimización de procesos portuarios

La gestión portuaria es una posición necesaria para mantener los puertos organizados y monitoreados y en funcionamiento. Muchos tipos de interacciones comerciales tienen lugar en puertos activos que generalmente requieren un equipo de trabajadores portuarios empleados para garantizar que todas las transacciones se lleven a cabo sin problemas. (Zhang & Zhu, 2019)

Los puertos suelen albergar carga, barcos, locales alquilados, almacenes y cobertizos de carga. Hay varias funciones de gestión portuaria que incluyen la supervisión de todos los componentes comerciales y técnicos de la industria naviera. Este negocio es muy competitivo y el número de empleados depende regularmente de la ubicación, el tamaño y el acceso del puerto (Vieira & Fialho, 2020). Puesto que, los logros del estudio pueden incluir métodos cuantitativos y análisis de mercado, logística marítima, planificación y precios portuarios, así como derecho comercial (Vicuña J. , 2018).

3.3. Sistema Aduanero y Normativa Ecuatoriana

Cualquier mercancía destinada a un régimen aduanero deberá ser objeto de una declaración de mercancías en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. La declaración en aduana de las mercancías será realizada por el propio declarante o por su representante legal. En este caso, el declarante y su representante legal responderán solidariamente ante una autoridad aduanera de la obligación aduanera resultante del cierre de la aceptación de la Declaración Comercial Aduanera, además de la veracidad de la información facilitada en la declaración.

Se debe dar fiel cumplimiento de los Requisitos previos acordes con la naturaleza de la mercancía y para el pago de derechos de aduana y aranceles aplicables. La declaración de aduana podrá realizarse en papel o por medios electrónicos. La Declaración Aduanera puede ser anticipada, junto con o después de la presentación de las mercancías a la aduana. Las mercancías deben contener la información necesaria para su identificación, así como la integridad de los datos y los requisitos del acuerdo con el régimen aduanero solicitado. La declaración aduanera de la mercancía, una vez aceptada por la autoridad aduanera, tendrá carácter definitivo, sin perjuicio de las excepciones previstas en las legislaciones nacionales de los países miembros (González Aguirre & Del Villar, 2021).

Para las exportaciones, la Declaración Aduanera podrá presentarse hasta 24 horas antes del ingreso de las mercancías a zona primaria, debiendo presentar los documentos de acompañamiento, de soporte y correcciones a la declaración hasta 30 días posteriores al embarque de las mercancías. En este sentido, el proceso para la declaración aduanera consiste en el registro como operador de comercio exterior, en el Ecuapass, después se adjuntan documentos de soporte para las mercaderías, se debe también detallar que el destino de exportación no sea de un paraíso fiscal y adjuntar la factura comercial.

3.4. Procesos Logísticos de Carga y Descarga Aduanal

El transporte de carga está relacionado con la exportación. Para facilitar este proceso, el exportador o transitario debe presentar la mercancía antes del embarque y posterior despacho aduanero.

Existen 4 tipos de carga principales manejadas en la zona portuaria: Carga perecedera, Carga general, Carga Líquida y Carga Frágil.

A su vez, la descarga de mercancías está relacionada con la importación. La carga suele ser descargada en las principales áreas y horarios señalados por la autoridad competente. Sin embargo, si por la cantidad, volumen o naturaleza de la carga se requiere descargar, el supervisor deberá autorizar la descarga fuera del lugar permitido.

Los casos en que las mercancías sean descargadas en lugares inhabilitados son: Cuando se trate de mercancía considerada como peligrosa. Cuando se trate de cargas especiales o cargas al granel. Por catástrofes o desastres naturales. Otras que atenten con la integridad de las mercancías.

“Las mercancías descargadas serán entregadas por el transportista a las bodegas de Depósito Temporal en los casos que establezca el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, o al correspondiente operador portuario o aeroportuario” (Código Orgánico de la Producción, pág. Art. 134).

3.5. Principales procesos portuarios y aduaneros en el Ecuador

Para cumplir con sus funciones, el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE) cuenta con una estructura organizada a través de procesos integrados en los distritos. Los procesos se ordenan según la función del aporte o valor agregado al cumplimiento del mandato institucional. Los procesos rectores orientan la gestión institucional mediante la formulación y emisión de lineamientos, normas, procedimientos e instrumentos que habilitan el funcionamiento de la organización. Procesos que crean valor agregado con el fin de generar,

administrar y controlar productos y servicios. Los procesos de soporte están orientados a generar productos y servicios de soporte y apoyo logístico con el fin de generar el portafolio de productos institucionales requeridos por los procesos estatales, compuestos de valor y para ellos con el fin de posibilitar la gestión institucional (Rivera, 2018).

3.6. Marco legal de la gestión portuaria en Ecuador

El Marco Legal Portuario del Ecuador y su realidad frente a los desafíos de la modernización de los puertos públicos del Ecuador, es uno de los aportes más importantes que brinda un análisis objetivo y analítico de lo que ha sido la actividad portuaria del Ecuador. El autor tiene un recorrido histórico por los puertos del Ecuador, realizando un análisis minucioso de la situación portuaria y su desafío que enfrenta el mundo internacionalizado en el que vivimos, un escenario en el que el comercio internacional es cada vez más intenso, extenso y gravitacional en la economía. Su análisis constituye un legado fundamental para que Ecuador implemente la legislación en materia portuaria que apunta y protege su desarrollo (Holguin, 2017).

Desde una perspectiva sistemática, una terminal de contenedores puede verse como un sistema complejo que contiene varias entidades físicas, condiciones financieras y condiciones operativas. Por lo tanto, los gerentes necesitan sistemas de gestión y control que apoyen la toma de decisiones y, así, determinen las estrategias operativas adecuadas para la operación de la terminal (Ramon, 2018).

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Autoridad Portuaria

Organismo público dependiente del Ministerio de Fomento a través de Puertos del Estado, que se encarga, entre otras cosas, de la prestación de los servicios generales y de la gestión y

control de los servicios portuarios para asegurar que operen en óptimas condiciones en cuanto a eficacia, economía, productividad y seguridad (Proaño, 2020).

Abordar

En su sentido más simple, se refiere a la acción de acercar un avestruz a otro, especialmente con la intención de combatirlo. Sin embargo, para acercarse en un sentido más amplio y también para provocar otro ramo, choque o contacto con él, solo en un sentido militar. Clasificado como ataque, en la mayoría de los contextos se refiere a la ingestión del ramo por personas que no son miembros de la tripulación (Patiño, 2019).

Almacenamiento

El almacenamiento se refiere a la tarea de colocar ciertos objetos, información, en un espacio determinado. Un uso muy común del término "almacenar" se refiere a bienes. Por ejemplo, una tienda cuyo inventario se mantiene en un almacén que destaca los artículos a medida que se venden (Maldonado, 2020).

Barco

El barco es el vehículo que es cóncavo por su forma y con los bordes más estrechos desde el centro y por el material (madera, hormigón, metal, etc.) del que está hecho (Luzon, 2018).

Carga internacional

El concepto de carga internacional es muy amplio, pero se entiende por carga aquellos bienes, productos, bienes o materiales que se transportan de un país a otro por vía aérea, marítima o terrestre (Tubay, 2017).

Contenedor

Para contenedores como un elemento de transporte o una caja de mercancías, consistente en un contenedor especialmente diseñado para el transporte de mercancías, como unidad de

mercancías, en cualquier tipo de transporte con resistencia suficiente para un uso repetido y para su llenado o vaciado con facilidad y seguridad. , ofrecen accesorios que permiten un manejo rápido y seguro durante la carga, descarga y transbordo, identificables de manera indeleble y claramente visibles de acuerdo con los estándares internacionales (Sultan, Ahmad, & Dimitriou, 2019).

Depósito Aduanero

Un depósito aduanero es un depósito donde los productos importados pueden protegerse sin pagar los impuestos correspondientes. (Benalcazar, 2016).

Inspectores de aduana

Los inspectores de aduanas son responsables de cumplir con las normas que rigen el comercio de mercancías, con el objetivo de continuar el comercio legítimo de mercancías sin escapatorias innecesarias, así como prevenir el comercio ilegal de objetos de contrabando. (Leon, 2020).

Línea Naviera

Las Líneas Navieras en las Compañías propietarias de unidades de transporte marítimo (barcos) y transitando rutas marítimas mundiales. Este sector está conformado por una creciente concentración del comercio internacional (Carrera, 2018).

Muelle

La palabra Muelle puede referirse a estructuras que normalmente se ubican en las orillas de una playa y cuya función es servir como una especie de superficie sobre la cual una tripulación puede comenzar a cargar o descargar un barco (Bohorquez, 2018).

Operador Portuario

Es la empresa que brinda servicios en los puertos que están directamente conectados a la unidad portuaria, historias como carga y descarga, almacenamiento, práctica, remolque, estilismo y desestiba, manejo de tierra o puerto de carga, dragado, clasificación, reconocimiento y usuarios (Galarza, 2017).

MARCO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó el diseño no experimental transversal, debido a que se recopiló los datos durante un establecido tiempo sin interferir en el medio en el que se desarrolla la investigación. La investigación es de enfoque cuantitativo porque es medible debido a que se usa indicadores de gestión y se utilizan datos para analizar la problemática que en este caso se enfoca en el área de transporte. El alcance del presente trabajo fué descriptivo porque se describe como se debe mejorar los servicios de carga comerciales en el puerto de Guayaquil (Sampieri, 2017).

Para fines de este estudio se ocupó el método deductivo ya que se tomó como referencia algunas deducciones realizadas con anterioridad, pero en este caso investigó la verdad sobre los requerimientos que necesita el Puerto de Guayaquil y se dio una propuesta de mejoramiento del mismo. Se optó la técnica de la encuesta hecha a 30 trabajadores del puerto de Guayaquil, el cuestionario contará con 9 preguntas de acuerdo a las variables de estudio (Sampieri, 2017).

5.1. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos para la encuesta realizada.

Tabla 1. Resultados de la Encuesta

1. ¿El puerto de Guayaquil tiene planes para la organización de la logística?

Indicador	Absoluta	Relativa
Si	7	23%
No	8	27%
Tal vez	15	50%
TOTAL	30	100%

2. Con un solo término especifique qué le hace falta al puerto de Guayaquil para mejorar sus servicios en general (ejemplos: maquinaria, equipos, grúas (cuál), etc.

Indicador	Absoluta	Relativa
Maquinaria	1	3%
Equipos	6	20%
Publicidad	4	13%
Servicios	5	17%
Infraestructura	10	33%
Oferta	3	10%
Otros	1	3%
TOTAL	30	100%

3. Dentro del proceso, ¿Cómo asigna el proceso interno de la logística?

Indicador	Absoluta	Relativa
Muy bueno	2	7%
Bueno	3	10%
Regular	17	57%
Mala	5	17%
Muy Mala	3	10%
TOTAL	30	100%

4. ¿Existe una administración eficiente para los procesos logísticos?

Indicador	Absoluta	Relativa
Si	5	17%
No	7	23%
Tal vez	18	60%
TOTAL	30	100%

5. ¿Considera usted que existen procesos que no son eficientes en el puerto?

Indicador	Absoluta	Relativa
Si	19	63%
No	5	17%
Tal vez	6	20%
TOTAL	30	100%

6. ¿Cuál considera que es la principal fortaleza que dispone el puerto de Guayaquil?

Indicador	Absoluta	Relativa
La calidad de los servicios	12	40%
La infraestructura	7	23%
La accesibilidad de caminos	7	23%
Los precios de los servicios	2	7%
Las navieras que ingresan o salen del puerto	2	7%
TOTAL	30	100%

7. ¿Si tuviera la oportunidad de recomendar una mejora para el puerto de Guayaquil en cuál de las siguientes variables la ubicaría?

Indicador	Absoluta	Relativa
El desarrollo de su zona industrial	11	37%
Las navieras que ingresan o salen del puerto	8	27%
La cercanía del puerto a la empresa	7	23%
Los precios de los servicios	2	7%
La infraestructura	2	7%
TOTAL	30	100%

8. ¿Cree usted que las instalaciones e infraestructura tanto para buques como para la carga es la suficiente y adecuada?

Indicador	Absoluta	Relativa
Si	11	37%
No	19	63%
TOTAL	30	100%

9. ¿Para usted la ubicación del puerto de Guayaquil, es la adecuada para el desarrollo de los servicios a cargas comerciales?

Indicador	Absoluta	Relativa
Si	12	40%
No	18	60%
TOTAL	30	100%

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, se observó que, en la opinión de los encuestados, el 23% acierta en que el puerto tiene planificaciones logísticas, mientras que un 50% expresa que tal vez. Asimismo, para mejorar sus servicios el 33% de los encuestados opina que la Infraestructura debe mejorarse, seguidamente de Equipos y Servicios, con el 20% y 17%, respectivamente.

El proceso interno de logística se definió como regular (57%), y un 60% opina que tal vez exista una gestión de administración adecuada, ya que el 63% expresa que hay procesos que no están siendo lo suficientemente eficientes en la logística del puerto.

De acuerdo con los resultados, la principal fortaleza del puerto de Guayaquil fue la calidad de los servicios que ofrecieron con un 40%, seguidamente de la accesibilidad e infraestructura (ambas con un 23%). Sin embargo, el 37% opina que una de las mejoras a ser implantadas con mayor impacto podrían ser el desarrollo de su zona industrial ya que las instalaciones e infraestructura tanto para buques como para la carga un 63% opinaron que no son suficientes y/o adecuadas. Más de la mitad de los empleados estipularon que el proceso interno de logística se define como regular

De hecho, un 60% de los encuestados opinaron que la ubicación del puerto de Guayaquil, no es la adecuada para el desarrollo de los servicios a cargas comerciales.

5.2. ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR

Para cumplir con el tercer objetivo del estudio es necesario llevar a cabo un análisis FODA para determinar las estrategias que se deben implementar en el Puerto Marítimo de Guayaquil para el control y calidad de los servicios de cargas comerciales.

Tabla2. Análisis FODA y estrategias.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Puerto Marítimo de Guayaquil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Movimiento permanente de carga comercial. 2. Localización cercana a zonas de pesca. 3. Localización estratégica a los diversos centros de consumo. 4. Excelente calidad de servicios. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Ausencia de muelles. 6. Mala ubicación del puerto. 7. Los procesos logísticos son manejados de forma regular. 8. Infraestructura deficiente. 9. Falta de equipos necesarios en la parte operaria del Puerto. 10. Pocos buques para carga.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe aval estatal para apoyar posibles inversiones que se necesiten realizar en el Puerto. 2. Desarrollo de nuevas tecnologías logísticas e informáticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la implementación de nuevos procesos logísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer alianzas estratégicas con organismos de desarrollo de la ciudad de Guayaquil y el país para promover la ejecución de proyectos de integración regional en materia de infraestructura. • Solucionar problemas en la falta de equipos y buques en el área de operaciones.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA

<p>11. Contaminación y transmisión de</p> <p>12. COVID-19.</p> <p>13. Puertos privados con mejores servicios, tecnología e infraestructura.</p> <p>14. Exigencias económicas para inversiones en tecnología para construcción de infraestructura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar plan de fortalecimiento institucional. • Fortalecer las normas de bioseguridad en la implementación de equipos y suministros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar plan de inversiones en infraestructura y tecnología para la operación del puerto en la construcción de muelles.
---	---	---

CONCLUSIONES

Se identificaron los principales fundamentos teóricos relacionados con la mejora de gestión de procesos el cual consiste en el control y mejora continua de los procesos productivos de una empresa. Adicionalmente, este concepto se tomó en cuenta para enfocarlo en la parte aduanera, para ello se consultó en la bibliografía aspectos como la optimización de procesos portuarios, sistema aduanero y normativa ecuatoriana, con el fin de poder dar cumplimiento al objetivo de estudio de forma eficiente.

Se realizó una encuesta a los trabajadores del puerto de Guayaquil, con el fin de diagnosticar sus principales actividades y la mayoría de ellos opinaron que las instalaciones e infraestructura tanto para buques como para la carga no son suficientes y/o adecuadas. Finalmente, la mayoría opina que tal vez exista una gestión de administración adecuada, ya que hay procesos que no están siendo lo suficientemente eficientes en la logística del puerto.

De acuerdo con lo investigado para este artículo académico se puede concluir que la propuesta de mejora en los servicios de carga comerciales en el Puerto de Guayaquil, viene dada por la optimización y desarrollo de la zona industrial del mismo, ya que las instalaciones

e infraestructura tanto para buques como para la carga un 63% opina que no son suficientes y/o adecuadas. De esta manera, se optimizarían los procesos portuarios, periodo 2020-2021.

Además, se identificaron las estrategias a partir del análisis de los factores internos y externos del Puerto Marítimo de Guayaquil, las cuales estuvieron direccionadas con la mejora de gestión de procesos logísticos, operacionales y en el desarrollo de una infraestructura adecuada para el buen manejo de las cargas comerciales.

BIBLIOGRAFÍA

Argüelo, E., & Quesada, C. (2015). *Implementación del Cuadro de Mando Integral en*

pequeñas empresas: una revisión de literatura. Obtenido de

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/22227/23750>

Avilés, G., & Allison, Q. (2016). *Análisis de las condiciones para la explotación de los*

servicios portuarios en puerto de Guayaquil y su relación con la satisfacción del

usuario. Guayaquil: Repositorio Universidad de Guayaquil.

Balza, V., & Cardona, D. (2020). La relación entre logística, cadena de suministro y

competitividad: una revisión de literatura. *Revista Espacios*, 41(19), 179-196.

Barco, L. (2013). *Propuesta de mejoramiento en el Proceso de Atención a Solicitudes y*

Reclamos de los clientes en la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A.

Obtenido de Repositorio Universidad del Valle Sede Pacífico:

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10826/CB->

[0503574.pdf;jsessionid=77F82048EF969AB92AF4DD8F52FFF7FC?sequence=1](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10826/CB-0503574.pdf;jsessionid=77F82048EF969AB92AF4DD8F52FFF7FC?sequence=1)

Benalcazar, P. (2016). *Caso Alex Alberto Albuja Vinuesa en contra del Director General del*

Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (Senae). Resolución de Revisión N° 066-

ADHN-DPE-2016.

- Bohorquez, C. (2018). *Divergencia en la clasificación arancelaria entre SENA, agentes de aduana e importadores del Ecuador (Master's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas)*.
- Calomarde, J. (2018). *Marketing ecológico (No. 333.7 C3)*. Madrid: Pirámide.
- Carrera, O. (2018). *Programa educativo al usuario externo por parte del SENA para fomentar la cultura tributaria en el distrito aduanero de Huaquillas (Master's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas)*.
- Castillo, F. (2012). *El Concepto de Estrategia*. Obtenido de Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú:
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>
- Castro, C. (2019). *Marketing relacional*. Esic editorial.
- Castro, O., Soler, E., Umaña, R., & Yepes, C. (2017). Infraestructura portuaria en Colombia: asimetrías entre el puerto de Buenaventura y el puerto de Cartagena para el año 2015. *Univesidad & Empresa Bogotá*, 19(32), 87-106.
- David, F. (2013). *Conceptos de Planificación Estratégica*. (D. Edición, Ed.) Obtenido de <https://issuu.com/giaagu/docs/conceptos-de-administracion-estrategica>
- Esteve, J., & Rio, M. (2021). Análisis de la centralidad portuaria y los flujos de navegación inter-portuaria del mercado europeo de cruceros. *Revista de las Ciencias Sociales*, 80-96.
- Fundación Valenciaport . (2021). *Mejora de Procesos*. Obtenido de Fundación Valenciaport : <https://www.fundacion.valenciaport.com/proyectos/logistica-portuaria/mejora-de-procesos/?reload=161020>
- Galarza, D. (2017). *Análisis de las importaciones al amparo de regímenes especiales en la Dirección Distrital De Esmeraldas del SENA durante el período 2013–2016 (Doctoral dissertation, Ecuador PUCESE-Escuela de Comercio Exterior)*.

- González Aguirre, J., & Del Villar, A. (2021). Administrative Costs and Tariff Rates in the Presence of Customs Evasion: Evidence from Ecuador. *Economies*, 9(1), 21.
Economies, 9(1), 21.
- Gonzalez, M. (2021). *Marketing en el siglo XXI* (p. 23). Centro de Estudios Financieros.
- González, P. (2018). *Propuesta de mejora la gestion en los procesos de operación y administración para la empresa portuaria Puerto Montt*. Chile.
- González, P. (2018). *Propuesta de mejora a la gestión en los procesos de operación y administración, para la Empresa Portuaria Puerto Montt, a través de la metodología Lean Manufacturing y Seis Sigma*. Obtenido de Universidad Austral de Chile:
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2018/bpmg643p/doc/bpmg643p.pdf>
- Holguin, M. (2017). *Fundamentos de marketing*. Ecoe ediciones.
- ICEX. (2018). *Infraestructura portuaria*. Obtenido de ICEX España Exportación e Inversiones:
<https://www.icex.es/icex/GetDocumento?dDocName=DOC2018794499&urlNoAcceso=/icex/es/>
- Jiménez, M. (2020). *Propuesta de mejoramiento de la empresa Sociedad Portuaria Terminal de Contenedores de Buenaventura S.A. – TCBuen S.A. con base en el acuerdo sobre obstáculos técnicos al comercio (capítulo 7 TLC con Chile)*. Obtenido de Repositorio Universidad Santiago de Cali:
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/3484/PROPUESTA%20DE%20MEJORAMIENTO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- LaNota.com. (2017). *Ranking 2016 líderes seguridad y vigilancia de Colombia*. Obtenido de RANKING DIGITAL DE MERCADOS DE COLOMBIA:
<https://lanota.com/index.php/CONFIDENCIAS/Ranking-2016-lideres-seguridad-y-vigilancia-de-Colombia.html>

- Leon, C. (2020). *La aplicación del Pilar 1 del Marco Normativo SAFE: Asociación aduana–aduanera y la facilitación en los procesos aduaneros entre el SENA E y la DIAN en la zona fronteriza (Doctoral dissertation, Universidad Politécnica Estatal del Ca.*
- Lopez, E. (2018). *La esencia del marketing.*
- Lopez, F. (2017). *Del marketing transaccional al marketing relacional. Entramado, 5(1), 6-17.*
- Lucenti, K., & Mendez, J. (2019). *Cómo lograr puertos más eficientes.* Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/eficientes-puertos/>
- Luzon, A. (2018). *Evaluación del sistema contra incendio de bodega de mercancías retenidas y abandonadas del SENA E (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial.).*
- Maldonado, J. (2020). *propuesta tecnológica de un sistema de información para el intercambio de declaraciones entre un operador de comercio Exterior y el Senae (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de.*
- Molavi, A., Lim, G. J., & Race, B. (2020). A framework for building a smart port and smart port index. *International Journal of Sustainable Transportation, 14(9), 686-700.*
- MTOP. (2017). *MTOP define mejoras para el sector portuario nacional.* Obtenido de Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Ecuador: <https://www.obraspublicas.gob.ec/mtop-define-mejoras-para-el-sector-portuario-nacional/>
- Nuela, S., & Larrea, Á. (2018). Reducción de costos de mantenimiento mediante la aplicación de la ingeniería de la fiabilidad a los montacargas de pasillos estrechos en una empresa de servicios en el Puerto Marítimo de Guayaquil. *Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-13.*

- Pacheco, G. (2014). *Estructuración de una guía metodológica para la inspección, diagnóstico y mantenimiento de los muelles de puertos a partir del caso muelles del puerto de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://201.159.223.180/handle/3317/482>
- Patiño, O. (2019). *Inaplicabilidad de las condiciones para transmitir declaraciones aduaneras en el sistema informático ECUAPASS establecidas mediante resolución SENA-SENAE-2019-0032-RE*.
- Pozo, C. (2018). *Plan de marketing digital*.
- Proaño, A. (2020). *Análisis del sistema senae tracking y su relación con los operadores de comercio exterior (importadores) (Bachelor's thesis, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS)*.
- Puerto de Guayaquil. (2021). *Ejes Estratégicos*. Obtenido de Puerto de Guayaquil: <http://www.puertodeguayaquil.gob.ec/ejes-estrategicos/>
- Puerto de Guayaquil. (2021). *Plan Estratégico Institucional 2019-2021*. Obtenido de Autoridad Portuaria de Guayaquil: http://www.puertodeguayaquil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/plan_estrategico_institucional_apg_2019-2021.pdf
- Quintero, M., Almanza, K., & Pimienta, S. (2021). Estrategias para potenciar la competitividad internacional de Puertos Marítimos en contextos globalizados. *Revista de Ciencias Sociales*, 250-271.
- Ramon, E. (2018). *Comunicación integrada de marketing*. ESIC editorial.
- Rivera, J. (2018). *Dirección de marketing: fundamentos y aplicaciones*. J. Rivera Camino, & M. d. López-Rua, *Dirección de marketing Fundamentos y aplicaciones*.
- Rogrigue, A. (2019). *Estandarización de proceso para optimizar salidas de carga en los principales depósitos marítimos de Guayaquil (Doctoral dissertation)*.

- Sampieri, R. (2017). *Metodología de la investigación*. McGrawHill.
- Sierra, S., & Ángel, B. (2018). Factores que influyen en los sistemas logísticos de las empresas. *Revista Ingeniería Industrial UPB*, 89-98.
- Smith, E. (2018). El impacto de la estrategia de calidad en el desempeño de la organización. *Revista de Ciencias Estratégicas*, 24(35), 15-31.
- Stanton, J. (2019). *Fundamentos de marketing*.
- Sultan, S., Ahmad, I., & Dimitriou, T. (2019). Container security: Issues, challenges, and the road ahead. *IEEE Access*, 7, 52976-52996.
- Talaya, E. (2018). *Principios de marketing*. Esic Editorial.
- Tovar, A. (2015). *Caracterización de los procesos y procedimientos de exportación en los terminales Marítimos de Buenaventura*. Obtenido de Repositorio Universidad ICESI: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66834/1/caracterizacion_procesos_procedimientos.pdf
- Transcaribe. (2018). *Estudio del sector servicio de vigilancia*. Obtenido de <http://www.transcaribe.gov.co/documentos/Licitaciones%202018/TC-LPN-001-18/2.%20ESTUDIO%20DEL%20SECTOR%20SERVICIO%20VIGILANCIA.pdf>
- Tubay, J. (2017). *Actualizaciã “N De Procesos Para El Tramite De Declaraciones Aduaneras Anticipadas En El Distrito Guayaquil Marã Timo Senae*. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (2016_09).
- Vallejos, V. (2015). *Propiosta de mejoramiento de los servivios de carga comerciales enel puerto de Manta*. Quito.
- Vela, C. (2018). *Fundamentos de marketing*. Universidad Pontificia Comillas.
- Vicuña, J. (2018). *El Plan de Marketing en la Practica (12e*. Esic Editorial.
- Vicuña, M. (2018). *El plan de marketing digital en la práctica*. Esic editorial.
- Vieira, J., & Fialho, G. O. (2020). PORT MANAGEMENT MODERNIZATION AND INTEGRATED OPERATIONAL PLANNING/MODERNIZACAO DA GESTAO

PORTUARIA E PLANEJAMENTO OPERACIONAL
INTEGRADO/MODERNIZACION DE LA GESTION PORTUARIA Y LA
PLANIFICACION OPERATIVA INTEGRADA. *Revista Eletronica de Estrategia e
Negocios*, 13(S2), 196-225.

Zhang, Q., & Zhu, B. (2019). Design of the Information Management System of the Public
Logistics in the Port of the Collection and Transportation Environment. *Journal of
Coastal Research*, 93(SI), 1034-1040.